


IO 1 – Operativní standardy

SOP 06 - Poskytnutí informací klientovi, který nevyužívá hotelových služeb

	<h3>“SOP 06 - Poskytnutí informací klientovi, který nevyužívá hotelových služeb”</h3>
Vytvořeno	<i>Štěpán Chalupa</i>
Platné od	<i>12. 5. 2022</i>
Vytvořeno pro	<i>Pracovníci Front Office, studenti, stážisti, trenéři a HR manažeři</i>
Aktualizováno	<i>XX</i>
Datum aktualizace	<i>XX</i>
<p>Úvod Pracovníci FO musí být připraveni na požadavky nejen ze strany klientů, a to jak současných, tak budoucích, ale také ze strany dalších subjektů, kteří nemají zájem o ubytovacích služby. V tomto kontextu je vhodné trénovat také znalost okolí a být ochoten poskytnout volající také informace, které se netýkají přímo daného ubytovacího zařízení. Nejčastěji jsou však poskytovány informace ke službám, podmínkám jejich využití, případně jejich cenám.</p>	
<p>Zdůvodnění Poskytnout volající potřebné informace, a to na základě znalosti produktu a jeho detailů, případně také znalosti okolí ubytovacího zařízení.</p>	
<p>Procedura Celá procedura je přímo redukcí SOP05, které se zaměřuje na poskytování informací hotelovým hostům. V tomto případě, tedy v případě poskytování obecných informací, je možné přeskočit krok přesné identifikace volajícího. Poskytování informace nejsou citlivé a jsou většinou i veřejně dostupné.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Přivítejte zákazníka. „Dobrý den, dovolali jste se na recepci hotelu International, Martin Novák u telefonu. Jak Vám mohu pomoci?“ 2. Volající má specifický dotaz, který se týká rozličných témat. 3. Získejte od klienta bližší specifikaci, pokud je to nutné. 4. Zkontrolujte informaci, pokud je toto nutné. “Pane Nováku, požádám Vás o strpení, abych mohl ověřit přesné informace.“ 5. Poskytněte klientovi informace srozumitelnou a komplexní formou. 6. Dejte klientovi prostor pro další dotazy. „Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího? Potřebujete nějaké doplňující informace?“ 	

7. Dejte klientovi prostor pro ukončení hovory. Vždy je nutné, aby hovor ukončil klient.